

自审职责

目录

自审制度.....	2
自审标准.....	4
责任追究.....	4
未成年人监护.....	5
用户服务协议.....	7
跟帖评论.....	11
应急响应.....	13
技术方面.....	14
主播管理.....	15
1.严重违规.....	15
2.其他违规.....	17
培训考核.....	18
1.主播行为着装.....	18
2.商务及广告内容规范.....	20
3.其他内容.....	21
纠纷举报受理.....	21
1.交易纠纷处理规定.....	21
2.针对用户充值退款等相关问题.....	22
3.针对未成年人充值退款等相关问题.....	23

自审制度

1、本公司会配置专岗人员对网站内容进行自审，专岗人员由通过公司考核的相应人员组成，应掌握内容审核的政策法规和相关知识；

2、在任何情况下，专岗人员均可在内容自审这一工作中表达其独立的审核意见；

3、专岗人员须以最终保证本企业的产品和服务的合法性和合规性为目的，对在自审工作中发现违法违规的产品及服务内容进行记录并提请中止，作出提交修改，督促修改，复审等审核意见。

4、专岗人员负责保管审查记录

5、专岗人员遇有对产品及服务内容的合法合规性不能准确判断的，可向文化局申请行政指导

6、为确保及时准确的了解国家最新有关政策法规，由委员会召集定期对内部人员进行有关法规的讲解和培训，并进行考试。覆盖对象主要是产品策划、美术及各部门负责人。培训不定期举行，主要是针对最新出台的法规政策，以及新近升职上任的管理人员所进行。培训基本内容包括《互联网文化管理暂行规定》、《网络文化经营许可证》有关学习材料。

自审流程

公司的所有作品在上传之前要经过两轮审核，有两个审核小组：初审小组和复审小组完成审核工作。工作流程如下：

1) 初审小组负责整理作品进行排序、错别字、标点符号等的基本校正工作，确保所审阅的作品没有错误信息，保证作品的准确率。

图片的排版和整理，严格遵守国家的法律法规，一旦发现错误立即修正，如有严重的思想问题，立即停止作品的发布。并对该作品的作者进行备案，对以后的投稿进行重点审核，情节严重者列入黑名单；

2) 复审小组从经初审筛选过的作品中检查是否有遗漏的不合格作品，并对内容所表达的思想方面进行审核；

3) 对审核有问题的产品，退回给相应部门进行修改，并对修改后的产品进行复查；

4) 审查最终完成后，自审人员提交审核意见并签字确认，将其上交给审核部门主要负责人；

5) 对上线的产品进行线上检查、实时监督。包括产品的版本更新内容、产品官网、各渠道的产品推广，如发现问题及时提交检查意见，上报给审核部门，同时监督人员应与技术部门互相交流，对于产品运行出现技术问题的，应及时向技术部门反映，技术部门解决问题后也应向监督人员反馈；

6) 审核人员的所有审查记录应归档保存，保存时间不少于两年。

7) 对于网站出现问题，而技术人员未能及时解决导致用户无法很好的使用网站的，将对其进行处分，若情况严重，则对当事人给予辞退处理；

8) 相关业务部门需及时对相关问题进行调查核实后予以修正，并将处理结果或计划反馈给审核部门；

9) 对于其他情况造成不良后果的，将予以警告处分，具体情况根据问题严重程度进行惩处

自审标准

互联网文化单位不得提供载有以下内容的文化产品：

- (一) 反对宪法确定的基本原则的；
- (二) 危害国家统一、主权和领土完整的；
- (三) 泄露国家秘密、危害国家安全或者损害国家荣誉和利益的；
- (四) 煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结，或者侵害民族风俗、习惯的；
- (五) 宣扬邪教、迷信的；
- (六) 散布谣言，扰乱社会秩序，破坏社会稳定的；
- (七) 宣扬淫秽、赌博、暴力或者教唆犯罪的；
- (八) 侮辱或者诽谤他人，侵害他人合法权益的；
- (九) 危害社会公德或者民族优秀传统文化的；
- (十) 有法律、行政法规和国家规定禁止的其他内容的。

责任追究

1、明确内部对审核人员、开发人员及运营人员的内容审核责任追究规定。

2、对审核人员未能在审核过程中发现问题的，予以口头警告；

3、对审核人员发现问题，但开发人员拒不修改的，予以书面警告；

4、对审核人员发现问题，但开发人员修改，审核通过后自行予以回复的，予以扣除当月奖金；

5、对运营人员在运营过程中未通知审核人员，造成不良后果，

而审核人员也未及时发现的，予以扣除当月奖金，累积满三次运营人员予以调离岗位，审核人员予以取消审核资格并调离岗位；

6、其他造成不良后果情形的，予以书面警告。

未成年人监护

公司建立未成年人保护机制，采用技术手段对未成年人在线时间予以限制，设立未成年人家长监护系统，有效防止未成年人沉迷网络表演、网络音乐。

关于未成年人健康参与网络表演、网络音乐的公告

我司非常重视家长(以下简称“申请人”)反馈的孩子(以下简称“未成年人”或“被监护人”)误充值的问题，目前，针对未成年人充值退款等相关问题，我司的处理流程如下：

申请人致电客服提出诉求，客服根据申请人描述情况提交判断符合初步条件的，我司将联系申请人，申请人需向指定邮箱提交审核材料。

收到提交材料后，我司将对内容进行核查：

(1) 材料提交合格且核对正确的情况下，由我司对退款请求予以受理；

(2) 材料提交不全面的，由我司进行回访，并提示申请人继续补充材料；

(3) 材料提交不合格且不正确的，我司有权对退款请求予以拒绝，并附说明理由。

我司确认退款处理方案后，及时通知申请人，由申请人配合后续

流程。

处理完成申请人的退款诉求。温馨提醒，申请人需提交的审核材料如下：

申请人的身份证(复印件)；

未成年人的身份证(复印件)；

申请人与未成年人的监护法律关系证明文件(户口簿或者其他合法有效证明文件)；

证明未成年人误充值的材料(充值交易截图、相关监控录像或者其他证明文件)；

申请人本人签署的《退款申请函》(复印件)，《退款申请函》模板见附件；

其他我司要求提交的材料。

为确保退款顺利推进，申请人应提交较完备的审核资料，对未提供的材料要及时补充。申请人应保证提交的材料真实有效，对于提供虚假信息或伪造证件、监护关系证明书的，我司有权追究其法律责任。

我司呼吁，家长应加强对未成年人(尤其是不具备民事行为能力的未成年人)的监护引导，防止未成年人误充值等不理性消费情况的发生。退款后同一未成年人再次误充值的，我司保留不予退款的权利。感谢各位朋友的关注和监督。

用户服务协议

深圳聊客科技有限公司同意按照本协议的规定及其不定时发布的操作规则提供基于互联网和移动互联网的相关服务(以下称“网络服务”)。为获得网络服务,申请人应当认真阅读、充分理解本《协议》中各条款,包括免除或者限制朗果责任的免责条款及对用户的权利限制条款。审慎阅读并选择接受或不接受本《协议》(未成年人应在法定监护人陪同下阅读)。

1、同意接受本协议的全部条款的,申请人应当按照页面上的提示完成全部的注册程序,并在注册程序过程中点击“同意”按钮,否则视为不接受本《协议》全部条款,申请人应当终止并退出申请。

2、用户在使用本平台服务中发布的任何内容、信息等并不反映或代表本平台的观点、立场或政策,本平台对此不承担任何责任。

3、用户充分理解并同意:本平台是一个基于用户关系网的点对点信息服务平台,用户须对在本平台上的注册信息的真实性、合法性、有效性承担全部责任,用户不得冒充他人或利用他人的名义传播任何信息,不得恶意使用注册帐号导致其他用户误认。否则,本平台有权立即停止提供服务,注销用户的本平台帐号,用户应自行承担由此而产生的一切法律责任。

4、本平台对用户上传的所有信息的真实性、合法性、无害性、有效性等不负任何单独或连带之保证责任,用户因其所传播的信息而引发的相关法律责任由用户自行承担。

5、用户充分理解并同意:因业务发展需要、突发情势等,本平台可能会临时变更,暂停、限制或者终止本平台部分或全部服务,本

平台将努力但不保证能做到事先通知。用户知悉并愿意承担该类风险。

6、用户充分理解并同意：本平台提供的服务中可能包括广告。用户同意在使用服务过程中显示本平台和第三方供应商、合作伙伴提供的广告。同时，本平台有权在直播间内添加网站 logo(或名称)和时间的水印标志。本平台将尽力但不保证不影响您的直播体验。

7、用户不得利用本平台或本平台视频直播平台服务制作、上载、传播包含如下任何内容的信息：

(1)反对宪法所确定的基本原则的；

(2)危害国家安全，泄露国家秘密，颠覆国家政权，破坏国家统一的；

(3)损害国家荣誉和利益的；

(4)煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结的；

(5)破坏国家宗教政策，宣扬邪教和封建迷信的；

(6)散布谣言，扰乱社会秩序，破坏社会稳定的；

(7)散布淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖或者教唆犯罪的；

(8)侮辱或者诽谤他人，侵害他人合法权益的；

(9)含有法律、行政法规禁止的其他内容的信息。

8、根据合理判断，本平台可以对违反法律法规、本《协议》约定，侵犯、妨害、威胁他人权利的内容，或者假冒他人名义发布的内容，依法采取停止传输、下线等措施，并有权依合理判断对违反本条款的用户采取适当的法律行动，包括但不限于：从本平台服务平台中保全具有违法性、侵权性、不当性等内容、限制或禁止用户使用本平台全部或部分服务、注销用户帐户以及依据法律法规保存有关信息

并向有关部门报告等。

9、用户权利及义务：

(1) 本平台帐号的所有权归本平台所有，用户完成申请注册手续后，获得本平台帐号的使用权，该使用权仅属于初始申请注册人，禁止用户赠与、借用、租用、转让或售卖本平台帐号。如果使用者并非帐号初始申请注册人，本平台有权在未经通知的情况下冻结、回收该帐号而无需向该帐号使用人承担法律责任，由此导致的包括并不限于用户通讯中断、用户资料和虚拟道具等清空等损失由用户自行承担。若帐号的归属出现争议的，公司在收到相关方的投诉后，有权暂时冻结该争议帐号；争议各方在举证期(7 个工作日)内提供证据证明帐号归属，公司依据各方提供的证据判断归属后，解冻争议帐号。

(2) 用户可以更改、删除在本平台帐号或平台上的个人资料、注册信息及传送内容等(但用户不可自行注销本平台帐号)。用户在更改、删除有关信息的同时也可能会造成储存在系统中的文字、图片、视频等丢失，本平台对用户自主操作导致内容丢失不承担责任。请注意，手机号或微信号一经与本平台帐号绑定，无法解除绑定。

(3) 用户有责任妥善保管注册帐号信息及帐号密码的安全，用户需要对注册帐号下的行为承担法律责任。由于帐号、密码等信息外借、泄露或者被他人盗用而引起的法律责任，由注册用户自行承担。用户同意在任何情况下不使用其他用户的帐号。

(4) 用户应遵守本协议的各项条款，正确、适当地使用本服务，不得扰乱平台秩序，包括但不限于扰乱平台金融秩序。如用户违反本协议或其他平台规则的任何条款，本平台有权依据协议终止/暂停对违约用户本平台帐号提供全部或部分服务。若帐号任何功能被终止/

中止的，无法参加任何官方活动。若账号被永久封禁的，并不予取现。需要特别注意的是，涉嫌使用不合理手段充值(包括但不限于非法使用信用卡套现)的帐号，本平台依其合理判断将暂时或永久封停该帐号。同时，本平台保留在任何时候收回本平台帐号、用户名的权利。

(5)用户保证注册本平台帐号时提供的信息真实、完整。因信息非法、不真实、不准确等所产生的法律责任由用户承担。用户注册信息发生变更的，应及时更新注册资料，满足及时、详尽、真实、准确的要求。

(6)用户可以在使用本平台服务过程中购买虚拟道具增值服务。除法律规定的情形外，用户购买虚拟道具之后，本平台不提供退、换或兑现成人民币或其他任何货币的服务。

(7)用户注册本平台帐号后，连续3个月不登录使用的，本平台有权注销该帐号，以免造成资源浪费，由此带来损失均由用户自行承担。

(8)用户同意授予本平台无偿使用通过本平台平台发布的或用户使用本平台服务过程中形成的信息、内容等，本平台可以通过包括改编、汇编、复制、发行、网络传播在内的一切方式进行使用。如果用户不同意本平台使用相关内容，应事先通过书面方式告知本平台。

(9)用户在使用本平台提供的服务过程中，若发现涉政、涉枪、涉毒、涉暴、赌博、涉黄的内容，可以向本平台工作人员举报、投诉。本平台在收到举报、投诉后，将派专员及时处理。

(10)您不得利用本平台进行任何形式的洗钱活动。本平台将严密监控此类行为，并有权对多个定向账户中异常的、数额较大的虚拟资产流转进行调查，并有权配合主管机关的调查提交您的身份资料、

有关账户的交易记录等信息。

跟帖评论

弹幕是水友们互动交流的工具，欢快的弹幕氛围会愉悦我们的心情，聊客科技希望和大家一起，共同营造欢乐、和谐的弹幕氛围。

倡议内容

我们倡导以下弹幕，让平台更友爱，直播更欢乐。

- 与直播、游戏内容相关的弹幕
- 能给大家带来欢乐的弹幕
- 传递正能量的弹幕

禁止内容

违反弹幕礼仪发送以下内容将受到相应处理。（举报核实后会采取禁言、有限时长封号处理，情节严重时将会永久封停帐号！）

- 违反法律法规

禁止发送违反国家法律法规的信息。包括但不限于散布谣言，发布虚假及不实的信息和新闻，传播反动、色情、诈骗、赌博、毒品、非法网站等信息。

例：「办证*」、「*赌场*.com」、「成人电影*」等

- 垃圾广告营销

禁止以营销为目的，发送垃圾信息。包括但不限于发送大量链接、网站名、自己的 ID、qq 群号等。

例：「买**+qq 群 xxxx*」、「*.com 欢迎你」等

- 色情低俗

禁止发送淫秽色情、低俗类信息。包括但不限于语言色情低俗、传播色情信息相关软件及网站链接等内容。

例：「看*就用*软件」

-- 故意引战、人身攻击

禁止发送引战、人身攻击、嘲讽特定人群或者地域歧视类弹幕；包括但不限于对特定对象（包括但不限于：种族、国籍、宗教信仰、职业、地区、兴趣爱好等）发布无端嘲讽、恶意抹黑、侮辱、谩骂、羞辱、挑拨他人矛盾等内容；禁止一切针对其他用户或主播的谩骂、羞辱、嘲讽行为。若对方有错在先，请善用举报或呼叫房管处理，切勿因在弹幕中互相谩骂攻击而影响他人观看。

例：「喜欢明星*的都是**」、「**主播你*s了」「刷礼物的*必**」

-- 恶意带节奏，怂恿教唆

禁止故意发送会让别人忍不住反驳的内容，禁止故意诱导别人发送相同且无意义的弹幕内容，禁止故意煽动、怂恿、引导他人参与或展示违法违规内容。

例：「#护眼」、「谁能打出**我认做他爹」、「叫声**支付宝一人50」

-- 侵犯他人隐私

禁止发送侵犯他人隐私、披露他人个人信息的内容。

例：「主播的身份证号是*」「*的住址在*」「大家一起人肉*」)

-- 过度跟风刷屏

禁止单一用户恶意在短时间内发送过多相同弹幕，或利用特殊文字、符号等恶意刷屏，影响他人观看体验。但在直播气氛烘托下，多

个用户发送的相同弹幕，属于共同的情感表达，不属于恶意刷屏。

应急响应

遵守《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》及其他有关的国家法律、法规和规定。

1、对登录用户信息阅读与发布按需要设置权限，不得擅自进入系统，篡改他人信息。

2、对有害的信息进行过滤，对用户的信息进行有效管理并保证其信息的安全保密。

3、一旦发生信息安全事故，积极采取有效措施并保存记录按规定报告有关部门。

4、尊重并保护用户的个人隐私，除了在于用户签署的隐私保护协议和网站服务条款一级其它公布的准则规定的情况下，未经用户授权不得随意公布和泄露用户个人身份信息。

5、用户应当严格遵守网站用户账号使用登记和操作权限管理制度，并对自己的用户账号密码妥善保管，定期或不定期修改登录密码，严格把控，严禁向他人泄露。

6、配备专业的维护人员为用户提供服务的系统进行全天候的监控，一旦应用系统发生故障，维护人员可立即解决问题并使系统恢复正常，在要求的时间内正确处理用户的请求服务，对用户的请求进行响应，并回复给用户请求的内容，保证内容准确无误。

技术方面

1、为保证给用户 提供畅通的网络服务，避免用户在交易时等待很长时间，公司与提供优质网络服务的公司签订网络接入协议，以此来保证网络的稳定性。

2、用备份技术来提高数据恢复时的完整性。备份工作可以手工完成，也可以自动完成。由于备份本身含有秘密信息，备份介质也是偷窃者的目标，因此，计算机系统允许用户的某些特别文件不进行系统备份，而做涉密介质备份。

3、防病毒。定期检查网络系统是否被感染了计算机病毒，对引导软盘或下载软件和文档应加以安全控制，对外来软盘在使用前应进行病毒诊断。同时要注意不断更新病毒诊断软件版本，及时掌握、发现正在流行的计算机病毒动向，并采取相应的有效措施。

4、补丁程序。及时安装各种安全补丁程序，不要给入侵者可乘之机。

5、提高物理环境安全。保证计算机机房内计算机设备不被盗、不被破坏，如采用高强度电缆在计算机机箱穿过等技术措施。

6、在局域网(LAN)中安装防火墙系统。防火墙系统包括软件和硬件设施，平时需要加以监察和维护。

7、在局域网中安装网络安全审计系统。在要求较高的网络系统中，网络安全审计系统是 与防火墙系统结合在一起作为对系统安全设置的防范措施。

8、仔细阅读“系统日志”和“用户日志”。对可疑活动一定要仔细分析，如有人在试图访问一些不安全的 服务端口，利用 Finger、

Tftp 或用 Debug 手段访问用户邮件服务器等。对此系统管理员应加以关注和分析。

9、加密。加密的方法很多，可视要求而定，如：通讯两端设置硬件加密机、对数据进行加密预处理等。

10、信息过滤。系统平台的非法内容过滤子系统对发布的内容进行严格的监控，一旦发现敏感、非法、黄色等信息，系统会将此条信息视为无效信息，阻止信息的发送！公司有专人负责过滤内容的收集录入，内容包括中文简体、繁体、英文等各种编码的信息。公司将尽最大限度确保信息的合法性，阻止造成信息安全的非法行为。

主播管理

1. 严重违规

1.1 严禁进行反党反政府或带有侮辱诋毁党和国家的行为，包括但不限于：

(1) 违反宪法确定的基本原则的；

(2) 危害国家安全，泄露国家秘密，颠覆国家政权，破坏国家统一的；

(3) 损害国家荣誉和利益的；

(4) 煽动民族仇恨、民族歧视、破坏民族团结的；

(5) 破坏国家宗教政策，宣扬邪教和封建迷信的；

(6) 散布谣言，扰乱社会秩序，破坏社会稳定的；

(7) 散布暴力、恐怖或者教唆犯罪的；

(8) 煽动非法集会、结社、游行、示威、聚众扰乱社会秩序的；

(9) 其他可能引起或已经引起不良影响的 政治话题。

1.2 严禁直播违反国家法律法规的内容，包括且不限于：

(1) 展示毒品样品、表演及传播毒品吸食或注射方式、讲解毒品制作过程等一切与毒品相关的内容；

(2) 组织、宣传、诱导用户加入传销（或有传销嫌疑）的机构；

(3) 与赌博或涉嫌赌博有关的任何活动，例如：赌球、赌马、网络百家乐等；

(4) 其它低俗涉黄行为，例如：播放 AV、播放露点内容的影视、浏览或传播色情图片、直播包含色情内容的游戏、出售色情网盘资源等；

(5) 严禁组织或参与诈骗的行为，例如：宣传虚假广告信息、骗取他人钱财、冒充平台收取押金、兜售低价礼物等。

1.3 严禁进行威胁生命健康，或利用枪支、刀具表演，包括且不限于：

(1) 使用刀具、仿真刀具、弩、枪支、仿真枪支表演具有高度危险性的节目；

(2) 表演危害他人人身安全的内容，如：殴打他人、威胁他人等；

(3) 表演危害自身安全的内容或相关倾向，如自残、自杀、食用明显有害身体健康的食物等。

1.4 禁止侵害平台合法权益和妨碍平台正常运营，利用平台漏洞获取非法利益，包括且不限于利用画面、文字、语言等手段进行宣传、诱导、介绍的行为，如：盗号以及盗刷鱼翅等行为。

1.5 禁止以任何方式诋毁、损害平台形象，发布与本平台相关的不实信息、恶意信息。包括且不限于微博微信等其他社交平台，如：

在粉丝群曲解平台政策规范，在微博发表片面不实信息等行为。

1.6 严禁利用平台或其他社交媒体私下发布违法信息，包括且不限于涉黄、涉赌等不良内容。

1.7 禁止歪曲、丑化、亵渎、否定英雄烈士的事迹和精神。

1.8 禁止调侃自然灾害、历史事件、发表相关不当言论。

1.9 禁止宣扬或恶意炒作不正确或非主流价值观、人生观、世界观。

2.其他违规

2.1 其他普通违规

2.1.1 禁止播放一切无版权内容：平台禁止播放一切无版权内容，包括且不仅限于影视、游戏、体育赛事、演唱会等；

2.1.2 禁止播放一切暴力、血腥、大尺度内容：平台禁止播放一切暴力、血腥、大尺度内容，包括且不仅限于影视、游戏等；

2.1.3 禁止出现其他直播平台的直播内容：本平台严禁出现其他直播平台的直播内容；严禁出现宣传其他直播平台、鼓动观众观看非本平台内容的行为；

2.1.4 未经允许，严禁盗播本平台其他主播的直播内容；

2.1.5 其他相关内容：严禁播放法律法规、相关监管部门规定的禁止播放的内容；

2.1.6 无意义直播内容：严禁播放无意义直播内容，包括且不限于挂机、主播无自主行为意识，如直播睡觉等；

2.1.7 禁止播放国家明令禁止的视听内容；

2.1.8 禁止以个人形式直播任何荐股行为，包括且不限于引导用户签订指导炒股协议、投资咨询合同、收取咨询费或指导费等。利用

直播非法经营证券业务或者为非法活动提供便利的行为；

2.1.9 禁止以对直播间或其他个人进行捏造不符合事实依据、恶意虚假举报。

2.2 游戏相关内容

2.2.1 严禁直播国家监管部门发布的禁播名单内的游戏；

2.2.2 严禁直播扰乱游戏正常秩序的内容，例如直播或宣传游戏私服、外挂、漏洞、辅助等；

培训考核

1.主播行为着装

1 女主播服装不能过透过露，不能只穿比基尼及类似内衣的服装或不穿内衣，不能露出内衣或内裤（安全裤）；

2 女主播背部的裸露部位不能超过上半部的三分之二以上即腰节线以上；

3 女主播下装腰部必须穿到骨盆以上，低腰下装不得低于脐下2cm 即不得露出胯骨及骨盆位置，短裙或短裤下摆不得高于臀下线；男主播不得仅着下装或穿着内裤、紧身裤的服装直播，且裤腰不得低于胯骨；

4 女主播胸部的裸露面积不能超过胸部的三分之一，上装最低不得超过胸部三分之一的位置；

5 主播拍摄角度不得由上至下拍摄胸部等敏感部位，或由下至上拍摄腿部、臀部等敏感部位；

6 主播不得长时间聚焦腿部、脚部等敏感部位；

7 游戏分类(标签为游戏类别)主播摄像头不得超过游戏界面 1/3 且不得超过整体屏幕 1/4;

8 主播不得进行具有挑逗性或诱导性的表演, 包括且不限于: 脱衣舞等; 特殊舞蹈(钢管舞、肚皮舞等)需先联系客服进行报备, 报备者需要一定专业素养, 无报备者将暂时关闭直播间;

9 主播不得进行带有性暗示的抚摸、拉扯、舔咬、拍打等动作, 或使用道具引起观众对性敏感部位的注意, 也不能利用身体上的敏感部位进行游戏, 包括且不限于: 猜内裤的颜色、猜内衣的颜色、剪丝袜、直播脱/穿丝袜、撕扯或剪衣服等;

10 主播不得做出有走光风险的动作, 包括且不限于弯腰、高抬腿、双腿分开、劈叉、下腰、倒立、频繁切换坐姿等;

11 主播不得以诱惑、挑逗性质的声音或语言吸引观众, 包括且不限于模仿动物发情时的叫声、使用直接或者隐晦性暗示词语;

12 主播不得以任何低俗惩罚表演做为节目内容;

13 禁止主播以暴力工具枪支(含仿真枪)、刀具、赌博工具、性用品、内衣等涉及暴力或不雅内容的物品作为表演道具;

14 主播不得穿着中华人民共和国(包含港澳台)国家机关人员制服、军队制服, 包括且不仅限于警服、军服、城管制服等。并且不得刻意拍摄相关国家机关公务人员或军人, 直播内容与此相关的情况下, 必须先取得所属部门的直播许可, 并且联系客服进行报备, 无报备者将暂时关闭直播间; 主播不得随意身着宗教相关服饰, 需先联系客服进行报备, 无报备者将暂时关闭直播间;

15 特殊行业、具有较高专业知识要求的行业(例如: 医生、律师等), 直播内容与此相关的情况下, 需先联系客服进行报备, 无报备

者将暂时关闭直播间；

16 主播不得展示或露出纹身；

17 主播不得在床上直播或以床为道具进行直播；

2.商务及广告内容规范

1 主播在直播画面中放置的文字内容，均不得影响观众观看，放置的位置必须在直播画面的四角的任意一角，且不得超过屏幕的1/10；

2 直播画面不得出现图片信息的广告内容，例如：二维码、商品图片等，如有需要必须经过工作人员审核通过；

3 禁止出现支付宝、微信、网银、红包等交易方式，包括标注红包、价钱、价格、低价、有偿等非平台直播平台礼物、涉及金钱交易内容；

4 禁止以出售、展示商品为主要直播内容，且无正常直播互动的直播形式；

5 除平台直播官方提供的正规游戏推广和其他广告外，禁止主播在直播间以任何形式（包括且不限于二维码、文字、网址、图片、语音等）与观众进行私下交易行为，如账号交易、商品交易等；

6 禁止通过直播售卖国家明令禁止销售的商品，包括且不限于医疗器械、药品、烟草类产品、野生动植物等。

3.其他内容

(1) 严禁主播的配置单或者文字超过播放器的四分之一，文字颜色必须统一，且必须放在页面的左侧；

(2) 严禁出现“问配置”、“预算”、“专业”、“买”、“卖”字眼的标题；

(3) 严禁在播放器上长时间放置价格清单，或者在配置单下面注明价格；

(4) 严禁出现零互动的流水线装机行为或者挂机行为，直播过程中不得向观众推销产品；

(5) 禁止直播间画面长期固定展示露出品牌商 logo 或名称；

(6) 禁止宣传第三方电商

纠纷举报受理

1.交易纠纷处理规定

1. 深圳聊客科技有限公司仅作为本站的运营商，如若本站内网络表演、网络音乐用户之间发生纠纷且无法协商一致的，可向国家相关行政机关或司法机关寻求解决，包括但不限于向公安机关报案、申请仲裁或向人民法院提起诉讼等。本站将会为实名注册用户提供必要的协助和支持，并根据有关行政机关和司法机关的要求承担一定的举证责任或采取必要措施。

2. 深圳聊客科技有限公司用户之间发生纠纷的，也可向本站客服人员投诉并举证。用户需提供与其账号注册信息一致的个人有效身份证件、必要的国家行政或司法机关文件和其他本站要求提供的相关证

据。经审核确认后，本站可以给予必要的协助和支持。

3. 如深圳聊客科技有限公司用户对本站的服务有任何异议的，可以向首页客服人员投诉并举证。查证属实的，本站将立即更正并按照现行法律规定给予用户必要的补偿。

2.针对用户充值退款等相关问题

1、申请人致电客服提出诉求，客服根据申请人描述情况提交判断。

2、符合初步条件的，我司将联系申请人，申请人需向指定邮箱提交审核材料。

3、收到提交材料后，我司将对内容进行核查：

(1)材料提交合格且核对正确的情况下，由我司对退款请求予以受理；

(2)材料提交不全面的，由我司进行回访，并提示申请人继续补充材料；

(3)材料提交不合格且不正确的，我司有权对退款请求予以拒绝，并附说明理由。

4、我司确认退款处理方案后，及时通知申请人，由申请人配合后续流程。

5、处理完成申请人的退款诉求。

温馨提醒，申请人需提交的审核材料如下：

1、申请人的身份证(复印件)；

2、证明申请人误充值的材料(充值交易截图、相关监控录像或者其他证明文件)；

3、申请人本人签署的《退款申请函》(复印件),《退款申请函》模板见附件;

4、其他我司要求提交的材料。

为确保退款顺利推进,申请人应提交较完备的审核资料,对未提供的材料要及时补充。申请人应保证提交的材料真实有效,对于提供虚假信息或伪造证件的,我司有权追究其法律责任。

3.针对未成年人充值退款等相关问题

我司非常重视家长(以下简称“申请人”)反馈的孩子(以下简称“未成年人”或“被监护人”)误充值的问题,目前,针对未成年人充值退款等相关问题,我司的处理流程如下:

1、申请人致电客服提出诉求,客服根据申请人描述情况提交判断。

2、符合初步条件的,我司将联系申请人,申请人需向指定邮箱提交审核材料。

3、收到提交材料后,我司将对内容进行核查:

(1)材料提交合格且核对正确的情况下,由我司对退款请求予以受理;

(2)材料提交不全面的,由我司进行回访,并提示申请人继续补充材料;

(3)材料提交不合格且不正确的,我司有权对退款请求予以拒绝,并附说明理由。

4、我司确认退款处理方案后,及时通知申请人,由申请人配合后续流程。

5、处理完成申请人的退款诉求。

温馨提醒，申请人需提交的审核材料如下：

1、申请人的身份证(复印件)；

2、未成年人的身份证(复印件)；

3、申请人与未成年人的监护法律关系证明文件(户口簿或者其他合法有效证明文件)；

4、证明未成年人误充值的材料(充值交易截图、相关监控录像或者其他证明文件)；

5、申请人本人签署的《退款申请函》(复印件)，《退款申请函》模板见附件；

6、其他我司要求提交的材料。

为确保退款顺利推进，申请人应提交较完备的审核资料，对未提供的材料要及时补充。申请人应保证提交的材料真实有效，对于提供虚假信息或伪造证件、监护关系证明书的，我司有权追究其法律责任。

我司呼吁，家长应加强对未成年人(尤其是不具备民事行为能力的未成年人)的监护引导，防止未成年人误充值等不理性消费情况的发生。退款后同一未成年人再次误充值的，我司保留不予退款的权利。

感谢各位朋友的关注和监督。

深圳聊客科技有限公司